

Artículo Original **NO-UTILIZACIÓN DEL SERVICIO MEDICO-ODONTOLÓGICO DE LOS PROFESORES DE LA
UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL "LISANDRO ALVARADO". VENEZUELA**

Mariálida Mujica, María Elena Dávila, Rosifelicita D'Apolló, Marisol Fernández

Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" UCLA, Departamento de
Medicina Preventiva y Social. Correo: marialidamujica@hotmail.com**RESUMEN**

El artículo tiene como objetivo describir la no utilización del servicio médico-odontológico de los profesores de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado", mediante un estudio descriptivo transversal. De una muestra de 322 profesores estimada por muestreo probabilístico estratificado con afijación proporcional, se seleccionó por muestreo intencional una sub-muestra de 60 profesores que no utilizan el servicio. Se empleó un cuestionario validado y confiable para medir la opinión de los profesores acerca de los factores que influyen en la utilización del servicio. Los resultados muestran: 70,0% de los profesores tienen edades entre 37 a 56 años; 51,7% y 66,7% son masculinos con estado civil casados, respectivamente. Cerca del 100% de los profesores pertenecientes a los decanatos ciencias de la salud, veterinaria, administración y contaduría tiene condición académica ordinario y categoría agregado; asimismo la profesión se relacionó en mayor porcentaje con el decanato de adscripción. Por otra parte, 90% de los profesores manifestaron tener conocimiento del funcionamiento del servicio médico-odontológico; igualmente, expresaron los motivos predominantes que orientan la no utilización de este servicio, entre los que se mencionan: "desconfianza en los profesionales de salud", "inasistencia profesional" y "atención inadecuada". Entre las conclusiones se refiere que la mayoría de los profesores que manifestaron no utilizar el servicio médico-odontológico tienen conocimiento del funcionamiento del servicio, la cual no se corresponde con las características del perfil demográfico y académico. Esta investigación es patrocinada por el CDCHT/UCLA bajo el código 015-ME-2008.

Palabras clave: Utilización, servicio, salud, motivos.**ABSTRACT****NON-USAGE THE MEDICAL-DENTAL SERVICES OF THE PROFESSORS OF THE
UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL "LISANDRO ALVARADO". VENEZUELA**

The purpose of this article is to describe the non-usage the medical-dental services of the professors of the Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado", throughout a descriptive crosssectional study. From a sample of 322 professors estimated by a probabilistic stratified sampling with proportional affixation, an intentional sub-sample of 60 professors that did not use the services was selected. A validated and reliable questionnaire was used to measure the professors' opinion about those factors that influence the usage of the health services. The results show: 70.0% of the professors were between 37 and 56 years old; 51.7% and 66.7% are males and marriage, respectively. Close to a 100% of the professors from the schools of health science, veterinary, business have the academic condition of ordinary and full professors; the profession was related in a high proportion with the school enrolled. On the other hand, 90% had knowledge regarding the medical-dental services; also expressed the primary reasons of the non-usage of the services, among which are: "lack of trust in the health professionals", "absenteeism of the professionals", and "inadequate health attention". Among the conclusions it is important to mention that the majority of professors who did not use the medical-dental services, have knowledge about the functioning of it ; which do not correspond with the demographic and academic profile characteristics. This investigation was sponsored by the CDCHT/UCLA under the code 015-ME-2008

Key Words: Utilization, health, services, motives

Recibido: 20/04 /2013. Aprobado: 25/06/2013

INTRODUCCIÓN

Las políticas y estrategias destinadas a mejorar la prestación de servicios de salud a la población, se apoyan en el conocimiento de la utilización del servicio de salud, así como la opinión del usuario sobre su funcionamiento; es por ello, que se debe saber en qué circunstancias se acude a un centro de salud, porqué se selecciona determinado servicio y qué razones o motivos influyen en estos patrones.

La utilización del servicio de salud es un proceso complejo, producto de la interacción establecida, entre quienes buscan atención y quienes la ofrecen; como resultado se obtiene una gran variedad de características o factores relacionados con la institución, personal profesional y el usuario. Algunas características socio demográficas relacionadas con el usuario condicionan la utilización del servicio, entre las que se mencionan: las edades extremas de la vida, el sexo femenino, el estado civil en casos de tener pareja sobre todo si es mujer⁽¹⁻⁶⁾. Asimismo, el nivel socioeconómico, la ocupación y la educación, determinan la variabilidad en la utilización del servicio de salud⁽⁷⁾.

Las tipologías anteriormente descritas, permiten orientar el perfil del usuario que recibirá atención de salud por parte del personal profesional en las instituciones u organizaciones de salud; las mismas constituyen insumos para gestionar y/o apoyar los recursos humanos y materiales, con la finalidad de brindar una atención oportuna de calidad.

Los factores demográficos influyen muy poco en el proceso de la utilización del servicio de salud, así como también, las normas, reglamentos, recursos humanos relacionados con el personal auxiliar, equipos disponibles y uso de nuevas tecnológicas que afectan la actividad profesional específicamente del médico^(8,9).

Del tema objeto de estudio, se encontró una variedad de motivos, barreras o factores que explican teóricamente el bajo uso o la no-utilización de los servicios de salud. Al respecto, son pocos los estudios publicados que refieran la no-utilización del servicio en las organizaciones de salud. Investigaciones relacionadas con la variable en cuestión, desde la perspectiva del usuario, revelan resultados de la encuesta de calidad de vida de 1997, donde se analizaron las razones de no uso de servicios "formales" o de atención médica en Colombia⁽¹⁰⁾.

Los autores reportaron 64.7% de la población enferma no usó los servicios de atención médica por razones asociadas con problemas de calidad y 83,3% manifestaron dificultades asimilables con la accesibilidad .geográfica, falta de credibilidad en los agentes de salud, satisfacción, oportunidad, asociadas con factores como la edad, el ingreso, la región, otras⁽¹⁰⁾.

En este orden de ideas, estudiosos en el campo han descrito algunos elementos o factores calificados como perturbadores que explican el no uso del servicio tales como: inaccesibilidad al servicio desde el punto de vista geográfico, bajo nivel educativo, creencias en salud, condicionantes religiosos, actitudes de los pacientes, exigencias en el cumplimiento del trabajo, desconocimiento de los usuarios, disponibilidad de recursos humanos, tecnológicos y falta de infraestructura para ofrecer servicios⁽¹¹⁻¹³⁾.

Así también, se mencionan los motivos que justifican la no-utilización del servicio de salud, expresada mediante la falta de medicamentos e insumos, falta de personal médico, largos tiempos de espera, diferimiento de las consultas de especialidad, falta de información respecto al estado de enfermedad de los pacientes, maltrato por parte de los profesionales de salud, accesibilidad en términos del tiempo de traslado en transporte y la distancia al establecimiento de salud, entre otros⁽¹⁴⁾.

Desde este punto de vista, los servicios de las organizaciones de salud del que no escapa el Servicio Médico-Odontológico del Instituto de Previsión Social de los Profesores de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado", (SMO, IPSPUCO), creados con el propósito de brindar atención médica y odontológica de primer y segundo nivel de atención, a todos los profesores afiliados y familiares beneficiarios⁽¹⁵⁾, se planteó la presente investigación, con el objetivo de describir la no-utilización del servicio médico-odontológico de los profesores de la UCLA.

Es relevante señalar que no existen estudios previos publicados con relación a la no-utilización del servicio médico-odontológico, razón por la cual concurren un sin número de motivos o razones que pueden incidir en la no-utilización del mismo, desde la perspectiva del profesor. En este sentido se espera que los resultados obtenidos, permitan incentivar a los directivos y equipo de salud a la realización de futuras investigaciones, en particular del servicio médico-odontológico, a objeto de divulgar la existencia y estructura funcional del servicio, cuyo fin es brindar la atención adecuada y oportuna a los profesores afiliados.

METODOLOGIA

El diseño del estudio presentado es descriptivo transversal, dado que se requirió la opinión de los profesores que no utilizan el servicio médico-odontológico de la UCLA, para lo cual fue necesario indagar las características demográficas, académicas, conocimiento del funcionamiento; así como los motivos que orientan la no-utilización del servicio.

De una población de 1957 profesores integrantes de los decanatos de la UCLA, se estimó una muestra de 322 profesores por muestreo probabilístico (confianza 95% y error del 5%), estratificado con afijación proporcional; fue seleccionada una sub-muestra de 60 profesores que no-utilizan el servicio médico-odontológico por muestreo intencional.

Se empleó el cuestionario original elaborado para la investigación factores del usuario y del personal de salud que intervienen en la utilización del servicio médico-odontológico del Instituto de Previsión Social de los Profesores de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado", este instrumento es válido y confiable para medir la opinión de los profesores acerca de los factores que influyen en la utilización del servicio⁽¹⁵⁾.

Fueron consideradas las preguntas y respuestas a partir de los objetivos de la presente investigación; de igual manera, se diseñó una nueva base de datos según las variables demográficas y académicas de los profesores (edad, sexo, profesión, procedencia por decanato, escalafón y condición); igualmente, conocimiento del funcionamiento y motivos que orientan la no-utilización del servicio médico-odontológico.

Los datos fueron procesados mediante el programa estadístico SSPS versión 15.0. Se utilizaron medidas de frecuencia relativas (porcentajes); los resultados se presentan en cuadros y gráficos estadísticos.

RESULTADOS

Cuadro 1. Características demográficas de los profesores que no-utilizan el servicio médico-odontológico de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado"

Características demográficas	Nº	%
Edad(años)		
27-36	7	11,7
37-46	23	38,3
47-56	19	31,7
57-66	10	16,7
67-76	1	1,7
Sexo		
Masculino	31	51,7
Femenino	29	48,3
Estado Civil		
Casado	40	66,7
Soltero	10	16,7
Divorciado	9	15,0
Unido	1	1,7

*n=60

Al describir las características demográficas de los profesores que no-utilizan el servicio médico-odontológico, se resalta 70% de ellos tienen edades entre 37 y 56 años; el sexo masculino (51,7%) fue ligeramente superior al femenino; asimismo, el estado civil casado (66,7%) se identificó con mayor preponderancia.

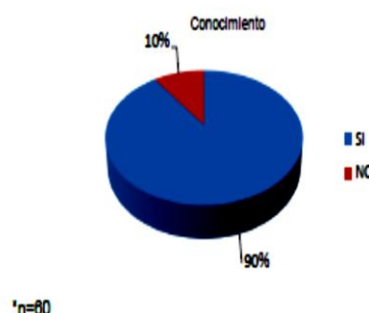
Cuadro 2. Características académicas por decanato de adscripción, de los profesores que no-utilizan el servicio médico-odontológico de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado"

	Ciencias de la Salud		Ciencia y Tecnología		Admin. y Contaduría		Veterinaria		Agronomía	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Condición										
ordinario	25	100	15	100	6	100	2	100	10	83
jubilado	0	0	0	0	0	0	0	0	2	17
Escalafón										
Instructor	5	20	0	7	0	0	0	0	2	17
Asistente	5	20	5	33	0	0	0	0	1	8
Agregado	9	36	2	13	2	33	1	50	2	17
Asociado	3	12	3	20	4	67	1	50	5	41
Titular	3	12	4	27	0	0	0	0	2	17
Profesión										
Médico	15	60	0	0	0	0	0	0	0	0
Veterinario	0	0	0	0	0	0	2	100	0	0
Ingeniero	1	4	14	93	0	0	0	0	11	92
Licenciado	9	36	1	7	6	100	0	0	1	8

*Porcentaje calculado con base a la muestra de profesores participantes en cada decanato

Entre las características académicas de los profesores que no-utilizan el servicio médico-odontológico se evidenció, cerca del 100% de los profesores tienen condición de ordinario en la mayoría de los decanatos. El escalafón es variable por decanato, siendo la categoría agregado el de mayor porcentaje para Ciencias de la Salud, Veterinaria, Administración y Contaduría, además en éste último predomina con 67% la categoría asociado. Como es de esperar la profesión prevalente se relaciona con el decanato de adscripción.

Gráfico 1. Distribución de los profesores que no utilizan el servicio médico-odontológico según el conocimiento del funcionamiento del servicio.*



Noventa por ciento de los profesores que no utilizan el servicio médico-odontológico tienen conocimiento del funcionamiento del servicio de atención en la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado".

Cuadro 3. Motivos que orientan la no-utilización del servicio médico-odontológico de los profesores de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado"

Motivos que orientan la no-utilización	N°	%
Desconfianza en los profesionales de salud	28	48,7
Inasistencia profesional	17	28,3
Atención inadecuada	14	23,3
Horario inadecuado	8	13,3
Equipamiento inadecuado	6	10,0
Inaccesibilidad geográfica	2	3,3

*n=60

Los profesores destacan entre los motivos que orientan la no-utilización del servicio médico-odontológico en la universidad, la desconfianza en los profesionales de salud (46,7%), seguido de las irregularidades en la asistencia profesional (26,7%) y la atención inadecuada (23,3%).

DISCUSIÓN

Al determinar la no-utilización de los servicios de salud, se está estudiando la accesibilidad a los mismos; lo que significa que no es una medida exacta, pero es la más usada en la mayoría de los estudios ^(10,16), aún cuando la literatura reporta algunos factores que también afectan dicha utilización, los cuales pueden ser considerados barreras o, por el contrario, facilitadores del acceso ⁽¹⁴⁾.

Los resultados presentados en este estudio enuncian que las principales variables demográficas, académicas, conocimiento del funcionamiento del servicio y motivos, son elementos que revelan el perfil del profesor que no utiliza el servicio médico-odontológico del Instituto de Previsión Social de los Profesores de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" (IPSPUCO).

Es trascendente mencionar que la mayoría de los profesores que manifestaron no utilizar el servicio médico-odontológico tienen conocimiento del funcionamiento del servicio; situación ésta que no se corresponde con las características del perfil demográfico y académico, dado que la mayoría tiene condición de ordinario y se ubican en el escalafón de agregado, lo cual lleva a pensar que no utiliza el servicio médico-odontológico probablemente por algunos de los motivos manifestados en la no-utilización del servicio, entre los reseñados: la desconfianza en los profesionales de salud, inasistencia profesional y la atención inadecuada; estos motivos se asocian a los reportados en otras investigaciones ^(10, 14).

Sin embargo, los motivos referidos son discutibles en los casos que el profesor no utiliza el servicio médico-odontológico, aduciendo otros motivos o razones, tales como: horario y equipamiento inadecuado e inaccesibilidad geográfica. En correspondencia con lo expresado en el párrafo anterior, los motivos referidos también considerados barreras o factores negativos, explican el bajo uso o la no-utilización de los servicios de salud. ⁽¹¹⁻¹³⁾. En consecuencia correspondería llamar la atención a los directivos del servicio para tomar acciones a corto y mediano plazo a fin de incentivar la asistencia de los profesores que asumen una actitud considerada probablemente negativa hacia el IPSPUCO.

Es importante destacar, el hecho que el profesor no utilice el servicio médico-odontológico resulta contradictorio, pues no guarda correspondencia con la situación actual universitaria; es decir, donde el factor económico es determinante para resolver cualquier problema que requiera asistencia médica, tanto para él como para su grupo familiar; en consecuencia, se infiere que el profesor concurre a otros establecimientos de salud sean públicos o privados diferentes al IPSPUCO.

Por lo antes expuesto, es relevante considerar los motivos relatados por el profesor a cerca de la no-utilización del servicio médico-odontológico, a fin de viabilizar y lograr captar su ingreso ofreciendo un servicio de salud de calidad definido a través de los atributos, ser oportuno, accesible, prestar asistencia con competencia profesional, entre otros. De allí, que sea necesario realizar recomendaciones al personal administrativo y gerencial que dirigen el servicio médico-odontológico de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado", en los siguientes términos:

- Elaborar material informativo, impreso y/o página WEB que contenga la descripción de los servicios que ofrece, horarios y personal de salud que atiende.
- Mantener actualizada página WEB sobre los servicios que se ofrecen: consultas, horarios, especialidades y como realizar los trámites para cada solicitud.

- Garantizar calidad de la atención y crear confianza a los profesores usuarios, esto pudiera ser a través de la creación de una unidad de atención al usuario, dicha unidad también podría procesar los reclamos, sugerencias o necesidades, para garantizar soluciones y respuestas garanticen el buen funcionamiento del servicio y el cumplimiento de la misión de la Institución.

REFERENCIAS

1. Aday, L; Fleming, G; Anderson, R. Access to medical care in the US: who has it who doesn't. Research series Chicago. University of Chicago center for health administration studies [Revista on-line]. 1984 [consultado: 12 de mayo 2012], 32. Disponible en: www.otago.ac.nz/wellington/
2. Bellón, J; Delgado, A; Luna, I; Lardelli, P. Influencia de la edad y sexo sobre los distintos tipos de utilización en atención primaria. Gaceta Sanitaria. [Revista on-line], 1995. [consultado: 01 de mayo 2012], 9. [343-353pp.]. Disponible en: <http://www.elsevier.es/>
3. Cesar, C & Tanaca, O. Household Surveys as an evaluation tool for health services: A case study from the Southeast Region of the Greater Sao Paulo Metropolitan Area. 1989-1990. Cuadernos de Saúde Pública, 1996. [consultado: 20 de junio 2012], 12 [59-70 pp.]. Disponible en: www.scielosp.org/scieloOrg/php/referencie.php?pid=S0102
4. Bucket, D. & Curtis, S. Socio demographic variation in perceived illness and the use of primary care: The value of community survey data for primary care service planning. Social Science and Medicine. 1986. [consultado: 8 de abril 2012], 23. [737-744 pp.]. Disponible en: www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlink&ref=000190&pid
5. Travassos, C; Martins, M. (2004). Uma revisão sobre os conceitos de acesso e utilização de serviços de saúde. Cad. Saúde Pública; 20 (supl 2): 190-198.
6. Béland, F. Introduire la durée dans la conception et la mesure de l'utilisation des services médicaux. Analyse des systèmes de santé I et II. ASA 6044-ASA6045. Tome II. Département d'administration de la santé. Faculté de médecine. Université de Montreal. Montreal. 1996.
7. Green, C. Effects of hearing impairment on use of services among the elderly. JOURNAL OF AGING AND HEALTH. 2001. [consultado: 8 de abril 2012], 13. [315-328 pp.]. Disponible en: www.clas.ufl.edu/users.
8. Mendoza, R; Béria, J. Utilización de los servicios de salud: Una revisión sistemática sobre los factores relacionados. En Cuadernos de Salud Pública. [Revista on-line], 2001. [consultado: 02 de noviembre 2012], 17. [819-832 pp.]. Disponible en: www.scielo.br/pdf/csp/v17n4/5288.pdf
9. Sáez, M. Condicionantes en la utilización de los servicios de atención primaria. Evidencias empírica e inconsistencias metodológicas. Gaceta sanitaria. 2003. 15 (5) [412-419 pp.]. Disponible en: <http://scielo.org/scielo.php>
10. Velandia, F; Ardón N; Cárdenas J; Jara M, Pérez N. Satisfacción, oportunidad y razones de no uso: De los servicios de salud en Colombia Gerencia y Políticas de Salud. 2001. [116-139 pp.]
11. Rivera, F; Illana, A; Oltra, A; Narváez, M; Benloch, C; Rovira, B. Características de los pacientes que no utilizan las consultas de atención primaria. Gaceta Sanitaria. 2000. 14. [117-121].
12. OPS/OMS. Monitoreo de equidad en el acceso a los servicios básicos de salud. Guía metodológica. 2000. Washington. D.C. (Material mimeografiado no publicado)
13. Agüero, O. Análisis de los factores que influyen en la utilización del sistema de salud sexual y reproductiva del Ambulatorio Urbano Tipo III Carrucieña. Barquisimeto. Estado Lara. 2004. (Tesis de Maestría no publicada). Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.
14. Roses, M. Desafíos Actuales para el acceso universal a los servicios de salud. En Revista Panamericana de Salud Pública. OPS. Vol. 8. Washington. 2006.
15. D'Apolló, R; Mujica M; Dávila, ME; Abreu M. Factores inherentes a la utilización de los servicios médico-odontológicos de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". Revista Electrónica de Portales Médicos [Revista on-line], 2013. [consultado: 16 de mayo 2013], 4. Disponible en: <http://www.portalesmedicos.com/revista>
16. Flores, S; Campos, C; Trochez, M y Peña, C Barreras Y Determinantes Del Acceso En La Prestación De Los Servicios De Salud Para La Comunidad Afro colombiana De Quilcace Cauca, 2012. (Trabajo de Grado no publicado). Universidad EAN.

